

热线周报

第 9 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 3 月 4 日

【每周纵览】

2 月 25 日至 3 月 3 日（第 9 周），县 12345 热线办共转办市级来电 874 件，日均受理 125 件，较上周增加 10.91%。按来电性质分：求助类 561 件，占 64.12%；投诉举报类 312 件，占 35.70%；感谢类 1 件。

本周，县热线办回访热线工单 769 件。其中，未与市民联系告知答复意见工单共 219 件，占总抽访量的 28.48%；承办单位与市民联系但市民对办理结果不满意工单 193 件，占总抽访量的 25.10%。

【市民诉求】

本周，市民诉求居前五位的分别是：农村工作、环境保护、城管执法、交通运输、城市管理的问题。

（一）农村工作问题 98 件，占总受理量的 11.21%。其中：涉及干部作风问题 46 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县洙边镇后汀步村，2014 年，村内建设老年房给予拨付 20 万元，被村书记丁仕军私自挪用，要求尽快归还钱款至村委的问题。涉

及占地补偿问题 24 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县坊前镇朱家洼村，2018 年修建临沂至日照市岚山的公路，占用其家建设的电线杆，未给予补偿，要求尽快给予补偿的问题。

（二）环境保护问题 76 件，占总受理量的 8.69 %。其中：涉及固废污染 38 件。如市民来电求助：莒南县石莲子镇汀水西村，该村西北方向道路两侧存在较多死猪，污染严重，要求落实尽快清理的问题。

（三）城管执法问题 64 件，占总受理量的 7.32 %。其中：涉及城市规划和人防 27 件。如市民通过省级热线来电求助：莒南县道口镇东许口村，该村村民张洪田在村北侧违章建设房屋，已建设完毕，要求尽快拆除的问题。

（四）交通运输问题 62 件，占总受理量的 7.09 %。其中：涉及交通设施问题 31 件。如市民来电求助：莒南县人民路一小，该校门前道路内设置护栏，导致交通堵塞严重，要求相关部门给予挪移的问题。

（五）城市管理问题 61 件，占总受理量的 6.98 %。其中：涉及市容环境问题 18 件。如市民来电求助：莒南县十字路镇尤家庄子小区西侧道路，该处每天 15:00-20:00 有较多商贩占道经营，影响通行，且存在安全隐患，要求尽快清理的问题。

附：1、镇街（园区）热线办理情况

2、县直部门热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 3 月 4 日

报：县委书记、县长、县委副书记、县纪委书记、县委政法委书记、

副县长、县政府党组成员

送：县直各单位、镇街（园区）

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2019 年 3 月 4 日印发

附件 1:

镇街（园区）热线办理情况

（按未联系数占比排序）

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	服务过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
1	筵宾镇	27	5	1	50%	62.50%	4	16.67%
2	岭泉镇	38	15	0	100%	61.11%	3	16.67%
3	临港产业园	15	4	1	100%	50.00%	1	16.67%
4	十字路街道	98	26	0	100%	56.82%	10	22.73%
5	大店镇	52	4	2	100%	38.30%	12	25.53%
6	石莲子镇	75	23	00	91.67%	58.54%	11	26.83%
7	文疃镇	46	12	0	66.67%	57.14%	10	28.57%
8	板泉镇	59	13	0	87.50%	48.72%	13	33.33%
9	涝坡镇	36	13	0	87.50%	26.32%	7	36.84%
10	洙边镇	81	21	1	85.71%	34.38%	25	39.06%
11	坊前镇	70	14	1	75%	26.32%	17	44.74%
12	经济开发区	24	6	1	100%	18.37%	24	48.98%
13	道口镇	34	8	1	75%	25.00%	9	56.25%
14	相沟镇	52	9	0	75%	24.00%	16	64.00%
备注：数据截止 3 月 4 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该镇街（园区）进行回访；满意率、未联系数为县级平台回访数据。								

附件 2:

县直部门热线办理情况

(按未联系数占比排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	服务过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
1	自然资源和规划局	6	3	0	100%	80.00%	0	0.00%
2	教体局	30	14	0	100%	92.86%	0	0.00%
3	税务局	1	0	0	-	100.00%	0	0.00%
4	交通运输局	25	15	1	100%	69.23%	0	0.00%
5	公路局	6	2	0	100%	50.00%	0	0.00%
6	公安局	7	5	0	66.67%	100.00%	0	0.00%
7	人民医院	17	5	1	100%	28.57%	0	0.00%
8	环保局	5	2	0	100%	100.00%	0	0.00%
9	公安消防大队	1	1	0	-	100.00%	0	0.00%
10	烟草公司	1	1	0	100%	33.33%	0	0.00%
11	邮政公司	2	1	0	-	0.00%	0	0.00%
12	退役军人事务局	5	2	1	100%	50.00%	0	0.00%
13	市场监管局	32	11	1	85.71%	65.71%	2	5.71%
14	卫生健康局	6	3	0	100%	66.67%	1	8.33%
15	水利局	6	3	1	-	42.86%	1	14.29%

序号	承办部门	承办量	办结量	重办量	服务过程 满意率	满意率	未联系数	占 比
16	交警大队	54	26	4	73.33%	57.14%	7	16.67%
17	人社局	41	13	2	83.33%	46.15%	8	20.51%
18	综合行政执法局	34	14	0	100%	68.75%	4	25.00%
19	供电公司	8	5	1	0%	71.43%	2	28.57%
20	广电网络公司	3	1	0	100%	33.33%	1	33.33%
21	房产和住房保障局	76	23	5	70%	36.17%	16	34.04%
22	住建局	13	8	0	100%	40.91%	8	36.36%
23	工业和信息化局	6	1	2	-	0.00%	2	50.00%
24	运营中心	8	1	0	-	0.00%	1	100.00%
25	自来水公司	3	1	0	-	0.00%	1	100.00%
26	农商行	2	0	0	-	0.00%	1	100.00%
27	发改局	2	1	1	-			

备注：数据截止 3 月 4 日上午 8:00；服务过程满意率为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周末对该部门进行回访；满意率、未联系数为县级平台回访数据。